

Don't GIG Up, Never!

Raport z krajowych studiów
przypadków
POLSKA



dontgigup.eu



Don't GIG Up, Never!

Raport z krajowych studiów przypadków POLSKA

*Małgorzata Koziarek
(Instytut Spraw Publicznych)*

Maj 2023 r.



Badania na potrzeby niniejszego raportu zostały wsparte przez Komisję Europejską, Dyрекcję Generalną ds. Zatrudnienia, Spraw Społecznych i Włączenia Społecznego, otrzymując dofinansowanie w ramach zaproszenia do składania wniosków VP/2020/004 (Improving expertise in the field of industrial relations). Odpowiedzialność za informacje, opinie, ustalenia i wnioski lub zalecenia wyrażone w niniejszym raporcie spoczywa w całości na autorze (autorach). Komisja Europejska nie ponosi odpowiedzialności za sposób wykorzystania poniższych informacji.

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE.....	1
METODOLOGIA.....	2
STUDIA PRZYPADKÓW.....	5
Studium przypadku 1: REACHABLOGGER.....	5
Opis platformy	5
Warunki zatrudnienia i pracy	6
Ocena	9
Źródła	10
Studium przypadku 2: FIXLY.....	11
Opis platformy	11
Warunki zatrudnienia i pracy	12
Ocena	15
Źródła	15
Studium przypadku 3: TASKHERO.....	16
Opis platformy	16
Warunki zatrudnienia i pracy	17
Ocena	20
Źródła	20

WPROWADZENIE

Niniejszy dokument jest częścią serii **krajowych raportów studiów przypadków** opublikowanych w ramach projektu *Don't GIG up, Never!* Projekt ten jest współfinansowany przez Dyрекcję Generalną ds. Zatrudnienia, Spraw Społecznych i Włączenia Społecznego Komisji Europejskiej. Ma na celu zwiększenie zasobu wiedzy oraz uzyskanie wglądu jaką rolę mogą odgrywać związki zawodowe i dialog społeczny w odniesieniu do ochrony pracowników platformowych. Projekt powstał w oparciu o wiedzę zgromadzoną w ramach pierwszej edycji projektu *Don't GIG Up!*, która realizowana była w latach 2018-2020.

Na realizowany przez 24 miesiące w latach 2021-2023 projekt *Don't GIG Up, Never!* składa się zarówno analiza danych zastanych (ang. *desk research*), jak również badania empiryczne. Celem projektu jest analiza cech gospodarki platformowej oraz wyzwań z nią związanych w następujących państwach: Estonia, Francja, Hiszpania, Niemcy, Polska, Szwecja i Włochy. .

W pierwszym etapie projektu *Don't GIG Up, Never!* wykonano wstępny przegląd dokumentów, którego celem była aktualizacja wyników poprzedniego projektu w obszarze warunków bytowych i zatrudnienia pracowników platformowych, debaty politycznej w tym zakresie, zmian w prawie oraz zaangażowania związków zawodowych i organizacji pracodawców w krajach objętych projektem. W 2022 roku opublikowano siedem **krajowych raportów poświęconych tym zagadnieniom**¹.

Drugi etap to empiryczne badanie jakościowe, polegające na opracowaniu w każdym kraju biorącym udział w projekcie studiów kilku przypadków platform świadczących usługi poza sektorem transportu pasażerskiego i usług dostawczych, na których skupiała się poprzednia edycja projektu (*Don't GIG Up!*).

Dane zawarte w krajowych raportach studiów przypadków oraz porównanie praktyk (w trakcie trzech warsztatów z aktywnym udziałem partnerów projektu oraz otwartych webinarium adresowanych do interesariuszy i szerszej publiczności) pozwolą na sformułowanie oceny porównawczej, w jaki sposób gospodarka platformowa wpływa na warunki pracy, zabezpieczenie społeczne i stosunki przemysłowe zarówno na poziomie krajowym, jak i unijnym oraz przygotowanie rekomendacji w obszarze polityki publicznej. Rezultaty projektu zostaną opublikowane w **sprawozdaniu końcowym**.

¹ Najnowsze raporty w projekcie *Don't GIG up, Never!* dostępne są pod następującym adresem: <http://www.dontgigup.eu/resources/>

METODOLOGIA

Niniejszy raport krajowych studiów przypadków, podobnie jak wszystkie inne dokumenty z tej serii, opiera się na wspólnej metodologii uzgodnionej wewnątrz konsorcjum projektowego.

W celu uzyskania spójnego doboru studiów przypadku umożliwiającego porównywanie wyników, wybór został ograniczony do platform należących do kategorii 3 i 4 z poniższej tabeli (Tabela 1), przy czym platformy należące do kategorii 1 i 2 były analizowane w ramach projektu *Don't GIG Up!* (pierwsza edycja, lata 2018-2020).

Tabela 1. Klasyfikacja platform stosowanych w projekcie *Don't GIG up, Never!*

Nr	Rodzaj platformy	Przykład
1	Platforma usług transportu pasażerskiego	Uber, Lift, others.
2	Platformy usług dostawczych	Deliveroo, Foodora, etc.
3	Platformy pośredniczące w „ tradycyjnych pracach ” (prace ogrodowe, sprzątanie, opieka nad dziećmi itp.) oraz w „ usługach świadczonych przez wykwalifikowanych pracowników ” (marketing, reklama, tłumaczenia itp.), w miarę możliwości również za pomocą aukcji	Task Rabbit, Helping, etc.
4	Platformy zlecające na zewnątrz mikrozadania , często wykonywane w internecie, zwykle przez wielu pracowników (platformy crowdworkingowe)	Amazon Mechanical Turk, etc.

Każdy krajowy raport zawiera trzy lub cztery studia przypadków dotyczące cyfrowych platform pracy w danym kraju. Jeśli tylko było to możliwe, w każdym kraju starano się uwzględnić przynajmniej jedną platformę typu 3: niskowykwalifikowana działalność realizowana w miejscu), jedną platformę typu 3: wykwalifikowana działalność realizowana w internecie oraz jedną platformę typu 4 (mikrozadania/crowdworking). Do przeprowadzenia wstępnego przeglądu i wybrania praktyk najbardziej interesujących ze względu na cele projektu użyto skróconej wersji wspólnego szablonu, o którym mowa poniżej. Ostateczny wybór opierał się również na ocenach partnerów, możliwości kontaktów z kierownictwem i pracownikami platform oraz wykonalności studiów przypadków.

Każde studium przypadku zostało przeprowadzone przez ekspertów krajowych powołanych przez partnerów projektu. Eksperci realizowali prace badawcze na podstawie wspólnego **szablonu**, zawierającego szczegółowe wytyczne (Tabela 2).

Tabela 2. Szablon realizacji krajowych studiów przypadków w projekcie *Don't GIG up, Never!*

INFORMACJE OGÓLNE
Platforma
<i>Pełna nazwa</i>
Branża
<i>Sektor(-y) wg NACE oraz krótki opis wykonywanych prac</i>
Struktura własnościowa
<i>Czy platforma jest nastawiona na zysk, czy jest spółdzielnią. Podaj skróconą informację na temat jej powstania i powiązań z firmami ponadnarodowymi lub innymi organizacjami (np. czy jest częścią grupy wielonarodowej, czy została założona przez pracowników platformy lub czy jest wspierana przez związki zawodowe/organizacje pracodawców/polityki publiczne).</i>
Wielkość
<i>Szacunkowa liczba pracowników platformy zarejestrowanych i aktywnych na platformie</i>
WARUNKI ZATRUDNIENIA I PRACY
Obowiązujące przepisy
<i>Czy do umów z pracownikami stosuje się ustawodawstwo kraju zatrudnienia, czy też ustawodawstwo innych państw (np. kraju, w którym mieści się siedziba platformy).</i>
Rodzaj relacji między platformą a pracownikiem
<i>Jakiego typu umowy są stosowane przez platformę? Umieść tu także informacje kontekstowe dotyczące konsekwencji w zakresie praw pracowniczych i ochrony socjalnej. Określ także, czy zgodnie z warunkami świadczenia usług istnieje lub nie trójstronna relacja pomiędzy platformą, pracownikiem a klientem końcowym.</i>
Koszty uczestnictwa w platformie dla pracowników
<i>Czy pracownicy są zobowiązani do uiszczania opłaty z tytułu uzyskania dostępu do platformy, pokrycia jej kosztów i powiązanych usług.</i>
Przydział zadań/pracy
<i>W jaki sposób przydzielane są zadania/prace i jaką rolę mogą odgrywać w tym procesie systemy ocen i rankingów.</i>
Polityka płacowa
<i>Czy i w jaki sposób polityka płacowa odnosi się do ustawowych/uzgodnionych w układach zbiorowych płac minimalnych; w jakim stopniu wynagrodzenie jest określane przez platformę lub algorytm, a nie poprzez decyzje pracownika lub negocjacje między pracownikiem a klientem końcowym; w jakich warunkach platforma lub klient mogą odmówić wynagrodzenia pracownikom.</i>
Klauzule o zakazie konkurencji
<i>Czy obowiązują klauzule o zakazie konkurencji lub czy de facto zniechęca się do udziału w innych platformach poprzez funkcjonujące systemy oceny lub inne środki.</i>
Prawa intelektualne
<i>Czy obowiązują jakiegokolwiek ograniczenia dotyczące własności intelektualnej treści sprzedawanych za pośrednictwem platformy oraz ich ponownego wykorzystania przez twórcę (jeśli dotyczy).</i>
Pozostałe warunki zatrudnienia i pracy
<i>Jakie są formalne warunki zatrudnienia i rzeczywiste warunki pracy dotyczące: czasu pracy, bezpieczeństwa i higieny pracy, monitorowania pracownika, (płatnych) urlopów i zwolnień, odpowiedzialności i ewentualnych sankcji, zakończenia relacji z pracownikiem, szkoleń, polityki antydyskryminacyjnej i innych, odpowiednich aspektów.</i>

WSPARCIE I SPORY

Usługi świadczone przez platformę dla klienta

Opisz rodzaje oraz skuteczność usług potencjalnie świadczonych na rzecz klientów (np. zabezpieczenie ich przed ryzykiem kontraktowym, w tym reklasyfikacja pracowników, dostarczenie klientowi globalnych rozwiązań z zakresu zakupów IT, jak narzędzia do zarządzania pracą czasową, dostarczenie nowej usługi za darmo, jeśli wykonana praca zostanie uznana za niezadowolającą...).

Usługi wsparcia świadczone przez platformę dla pracowników

Opisz rodzaje i skuteczność usług wsparcia potencjalnie świadczonych przez platformę na rzecz pracowników, z wyłączeniem mechanizmów rozwiązywania sporów (np. pomoc dla pracowników w korzystaniu z platformy, nawiązywaniu kontaktów z innymi pracownikami platformy lub w tworzeniu zespołów, rozwiązywaniu sporów z klientami dotyczących jakości usług lub wynagrodzenia, załatwianiu spraw administracyjnych, dostępie do oprogramowania związanego z pracą na platformie, ubezpieczeniu pracowników od wypadków lub innych form ryzyka).

Mechanizmy rozwiązywania sporów

Jeśli istnieją, opisz zakres, strony i cechy charakterystyczne mechanizmów rozwiązywania sporów zgodnie z warunkami świadczenia usług / układem zbiorowym oraz wszelkie dowody na ich rzeczywiste wykorzystanie i skuteczność. Poszukaj wszelkich istniejących postanowień w warunkach świadczenia usług / układach zbiorowych ograniczających dostęp do drogi sądowej na rzecz alternatywnych mechanizmów rozwiązywania sporów.

Dowody na wsparcie / działania partnerów społecznych skierowane do pracowników platform

Jeśli dotyczy, opisz uczestników, cele i osiągnięcia takich działań.

ŹRÓDŁA

Podaj źródła / kontakty, od których pozyskano informacje podane w powyższym formularzu.

Celem każdego studium przypadku było krótkie przedstawienie modelu biznesowego platformy, usług świadczonych jej klientom i pracownikom, warunków pracy, jak również zaangażowania partnerów społecznych.

Aby zagwarantować spójność i porównywalność wyników, przygotowano wytyczne dotyczące źródeł i bibliografii, z których należało skorzystać przy wypełnianiu szablonów studium przypadku. W szczególności wyznaczono następujące kategorie: oficjalne strony internetowe platform i regulaminy korzystania z nich (obowiązkowe); literatura naukowa (dotychczasowe badania, raporty, ankiety itp.); artykuły prasowe online i offline; obowiązujące układy zbiorowe. Partnerzy projektu uzgodnili również, że na potrzeby każdego studium przypadku zostaną przeprowadzone częściowo ustrukturyzowane wywiady badawcze z następującymi aktorami: kierownictwo platformy i/lub pracownicy działu HR; pracownicy platformy; partnerzy społeczni zaangażowani na szczeblu platformy. Wywiady były prowadzone z użyciem wystandaryzowanych dyspozycji badawczych przez telefon lub przy pomocy oprogramowania do prowadzenia wideokonferencji. Prowadząc wywiady, eksperci postępowali zgodnie z unijnymi i krajowymi regulacjami dotyczącymi ochrony danych osobowych, jak również z wewnętrznymi politykami organizacji partnerskich.

Zebrane informacje zostały przy pomocy szablonów przejrane i usystematyzowane tak, aby nadać krajowym raportom studiów przypadków jednolitą strukturę: i) Opis platformy; ii) Warunki zatrudnienia i pracy; iii) Zaangażowanie partnerów społecznych; iv) Ocena; v) Źródła.

STUDIA PRZYPADKÓW

Studium przypadku 1: ReachaBlogger

Opis platformy

Reachablogger.pl zbiera i pośredniczy w transakcjach pomiędzy wydawcami, czyli influencerami i blogerami (osobami prowadzącymi blogi internetowe, profile na FB, Instagramie, Snapchacie, TikToku, Twitterze, LinkedIn, Pintereste, Youtube, Twitchu, Podcasty) a reklamodawcami, którzy chcą opublikować treści marketingowe, takie jak reklamy, artykuły sponsorowane lub nawiązać inną formę współpracy. Platforma organizuje proces sprzedaży i gwarantuje bezpieczeństwo transakcji.

Klasyfikacja NACE: 73, 12, C (pośrednictwo w sprzedaży miejsca na cele reklamowe w mediach elektronicznych (Internet)); 71, 20, B (pozostałe badania i analizy techniczne); 73, 20, Z (badania rynku i opinii publicznej); 63, 12, Z (działalność portali internetowych); 63, 11, Z (przetwarzanie danych; zarządzanie stronami internetowymi (hosting) i podobna działalność); 73, 11, Z (działalność agencji reklamowych); 62, 01, Z (działalność związana z oprogramowaniem); 63, 99, Z (pozostała działalność usługowa w zakresie informacji, gdzie indziej niesklasyfikowana); 70, 21, Z (stosunki międzyludzkie (public relations) i komunikacja); 62, 03, Z (działalność związana z zarządzaniem urządzeniami informatycznymi).

Typ platformy według klasyfikacji z projektu *Don't GIG Up, Never!*: – 3.

Operatorem platformy jest REACH A BLOGGER sp. z o. o. sp. k. (for profit) z siedzibą i działająca w Polsce, której właścicielami są osoby fizyczne: Robert Sosnowski i Agnieszka Sosnowska. Firma nie wchodzi w skład korporacji ponadnarodowej. Założona we wrześniu 2018 r.

Na platformie znajduje się 70 tys. ofert (kanałów komunikacji) zamieszczonych przez influencerów (dużych i małych, tj. mających od 500 do ponad 100 tys. użytkowników / followersów / wspierających / subskrybentów). Do tej pory zrealizowano 18 tys. płatnych współprac reklamowych oraz kilka tysięcy współprac barterowych².

2 <https://reachablogger.pl/kim-jestesmy/> [dostęp: 17.01.2023].

Warunki zatrudnienia i pracy

Trójstronne stosunki pomiędzy „wydawcą” (czyli influencerem), „organizatorem” (czyli platformą) i „klientem” (reklamodawcą) mają charakter współpracy B2B i reguluje je jeden dokument, Regulamin Platformy, który użytkownik (wydawca lub klient) akceptuje w momencie rejestracji. Regulamin **podlega prawu polskiemu** (w szczególności odwołuje się do Kodeksu cywilnego oraz przepisów o ochronie danych osobowych, prawa autorskiego i praw pokrewnych, a także dotyczących świadczenia usług elektronicznych)..

Aby przyjmować pieniądze i wystawiać faktury na platformę, wydawca musi albo prowadzić działalność gospodarczą, albo mieć umowę z podmiotem gospodarczym i działać w jego imieniu. Platforma zaś przyjmuje płatności i rozlicza się z klientem na podstawie faktur. W przypadku prowadzenia działalności gospodarczej wydawca jest prawnie zobowiązany do samodzielnego opłacania składek ubezpieczeniowych na rzecz państwowego ubezpieczyciela. Obejmują one ubezpieczenie społeczne (emerytalne i rentowe), dostęp do publicznej służby zdrowia oraz prawo do świadczeń wypadkowych. Ubezpieczenie chorobowe, które uprawnia do zasiłku chorobowego i macierzyńskiego nie jest obowiązkowe. W przypadku posiadania umowy z innym podmiotem gospodarczym, wydawca zawiera zazwyczaj cywilnoprawną umowę o dzieło, na podstawie której wynagradzany jest materialny rezultat pracy (np. artykuł inspirowany produktem klienta). Umowa zawierana jest z podmiotem gospodarczym, który pełni rolę pośrednika i pobiera za to opłatę. Ten rodzaj umowy nie przewiduje żadnej ochrony socjalnej. W obu przypadkach nie występuje stosunek pracy – prawo pracy nie ma tu zastosowania. Badani wydawcy mieli zarejestrowaną własną działalność gospodarczą, a jeden z nich pełnił rolę pośrednika dla początkujących blogerów [wywiad 1].

Umowy dwustronne między klientem a wydawcami mogą być zawierane w dwóch przypadkach. Po pierwsze, przy przenoszeniu praw autorskich do dzieła twórczego (copywriting, zdjęcia, filmy), które ma być wykorzystane w kanałach klienta. W innych przypadkach, zgodnie z Regulaminem, wydawca udziela platformie licencji niewyłącznej do tekstów zamówionych za pośrednictwem platformy przez klienta platformy i opublikowanych w medium wydawcy, a platforma przenosi tę licencję na klienta. Nie ma żadnych ograniczeń co do tego, jak wydawca będzie wykorzystywał zamówione treści, które opracował i opublikował we własnym medium. Drugi przypadek, w którym możliwa jest umowa dwustronna, to konieczność umieszczenia dodatkowych postanowień dotyczących poufności (związanych z danymi, informacjami i dokumentami przekazanymi przez klienta oznaczonymi jako poufne).

Wydawcy mogą zarejestrować się bezpłatnie, jednak za każdą udaną transakcję gotówkową lub barterową platforma pobiera **provizję w wysokości 15%, która jest automatycznie potrącana z wynagrodzenia wydawcy**, wypłacanego za pośrednictwem platformy. W przypadku transakcji barterowej klientowi naliczana jest zryczałtowana prowizja w wysokości 30 zł (prowizja nie obciąża wydawcy).

Podczas rejestracji platforma weryfikuje media wydawców (w szczególności zasięgi oraz „jakość społeczności”) i zastrzega sobie prawo do odrzucenia tych, którzy mają mniej niż 500 unikalnych użytkowników / subskrybentów / follo-

wersów. Warunkiem rejestracji jest dołączenie przez wydawcę zrzutów ekranu ze statystykami swojego bloga. W zależności od aktualnego poziomu oglądalności, do 1.000, 10.000 lub 100.000 unikalnych użytkowników miesięcznie, blog jest klasyfikowany odpowiednio do kategorii Nano, Micro lub Medium.

Zarejestrowani na platformie wydawcy mogą zamieszczać swoje **oferty**, wskazując warunki współpracy, zwykle zawierają one stawki, które są umieszczane w **przeszukiwalnym katalogu** dostępnym dla klientów platformy, lub regularnie przeglądać katalog **zamówień** zamieszczonych przez klientów platformy. Klienci ponoszą opłatę za zamieszczenie oferty (30 zł), mogą również wybrać opcję opłacenia wysyłki oferty do wydawców z maksymalnie trzech kategorii tematycznych (100 zł). Klient ma swobodę w wyborze wydawców, z którymi chce zawrzeć transakcję.

Wydawca może zarejestrować jedno medium w maksymalnie trzech kategoriach tematycznych, co jest postrzegane przez rozmówców, którzy na swoich blogach poruszają więcej tematów (bloggerzy lifestylowi) jako bariera w uzyskaniu większej liczby zleceń. [wywiad 1, wywiad 2] Klient może przeszukiwać oferty według: zasięgu odbiorców, tematyki, rodzaju medium oraz ceny opublikowania treści reklamowej, systemu operacyjnego komputera i smartfona, płci i miasta, a także według:

- kategorii medium związanej z miesięczną liczbą użytkowników (jak opisano powyżej)
- oceny w skali 0-10 punktów (tzw. RaB Score) przyznawana przez zespół platformy, która ma wskazywać na stosunek kosztów do jakości, uwzględnia estetykę, treść, oglądalność bloga, a także cenę publikacji.
- oceny od 0 do 5 gwiazdek, wystawiana przez klientów, która jest średnią oceną dostarczanych przez wydawcę usług.
- Wydawca prowadzący blog internetowy może umieścić w nim wirtualny przycisk lub link, który prowadzi do jego/jej oferty na platformie. Za dodatkową, miesięczną opłatą w wysokości 20 zł + VAT oferta wydawcy **otrzymuje pierwszeństwo**. Opinie co do tego, czy zwiększa to szanse na wybór przez klienta, są rozbieżne [wywiady]. Na platformie ReachaBlogger znajdziemy informację, że taka forma promocji może być bardzo atrakcyjna i skuteczna tylko w przypadku ofert atrakcyjnie opisanych, wysoko ocenianych przez klientów i wycenionych poniżej 1500 zł³. Platforma może usunąć lub odmówić publikacji oferty, jeśli treści na stronie wydawcy są niskiej jakości.

ReachaBlogger nie ingeruje w **politykę cenową swoich wydawców**. Ankietowani sami proponowali swoje ceny, bo zazwyczaj tego oczekiwali klienci. Swoje stawki uznali za adekwatne do włożonej pracy [wywiady]. W zakładce „FAQ” platforma radzi wydawcom konkurować jakością (czyli dodatkowymi usługami oferowanymi w trakcie negocjacji z klientem), a nie ceną i być przygotowanym na uzasadnienie swoich stawek. Zniechęca też wydawców do ustalania wygórowanych cen zanim wydawca będzie miał na koncie kilka udanych transakcji. Z kolei klientom zaleca się, aby nie negocjowali zbyt niskich cen, gdyż może to

³ Sosnowski R. 16.04.2019 [Jak zarabiać więcej na influencer marketingu? Stawiamy na jakość, nie walczymy ceną.](#)

wpłynąć na jakość współpracy z wydawcą. Choć warunki współpracy opisane w ofercie wydawcy są wiążące dla klienta, strony mogą je doprecyzować i negocjować na platformie (poprzez czat). Kwota transakcji może ulec zmianie, jeśli tak uzgodnią strony. W takim przypadku muszą one zgłosić zlecenie do moderacji na platformie. Taka sytuacja może mieć miejsce, jeśli klient poprosi o dodatkowe usługi, np. płatną reklamę, która uzupełni publikację, zwiększając jej zasięg.

Ceny publikacji sponsorowanych wahają się od 50 do 45 tys. zł netto (bez VAT)⁴. Transakcje za kilka tysięcy złotych zaczęły się pojawiać w 2018 roku, jednak według stanu na połowę kwietnia 2019 roku było ich mniej niż 100 spośród ogólnej liczby 10 tys. transakcji. W tym czasie na platformie nastąpił największy wzrost liczby transakcji wycenianych między 250 a 500 zł, zaś w latach 2016-2017 najbardziej dynamicznie rosły transakcje wyceniane w przedziale 150-250 zł. Trend ten wiązał się z rosnącymi wymaganiami klientów wobec jakości usług wydawców⁵.

Rozliczenia między stronami odbywają się za pośrednictwem **rachunku powierniczego**. Klient dokonuje przedpłaty, która jest deponowana na platformie przed złożeniem przez niego zamówienia u wydawcy. Po zrealizowaniu zamówienia przez Wydawcę i zatwierdzeniu go przez Klienta, zdeponowana należność (czyli cena pomniejszona o automatycznie potrącaną 15% prowizję) zostaje zaksięgowana na koncie Wydawcy na platformie i możliwa jest jej wypłata.

W przypadku braku akceptacji zrealizowanego zamówienia wydawca i klient powinni podjąć negocjacje. Jeśli te nie przyniosą rezultatu, platforma podejmuje się **mediacji**, czyli wysłuchuje obu stron, dokonuje przeglądu transakcji i specyfikacji zamówionych treści, a następnie na tej podstawie podejmuje decyzję dotyczącą rozwiązania sporu. Decyzja ta jest ostateczna i może oznaczać wycofanie się ze współpracy (tj. zwrot klientowi środków pieniężnych lub ewentualnie rzeczy będącej przedmiotem barteru lub jej ekwiwalentu pieniężnego), przyjęcie transakcji (dokonanie płatności na rzecz wydawcy) lub anulowanie sporu (czyli przywrócenie współpracy w celu realizacji zamówienia).

Ponieważ **cała komunikacja odbywa się na platformie** za pośrednictwem czatu, informacje o tym, co zostało uzgodnione, są łatwo dostępne. Każda ze stron może również zgłosić platformie wszelkie nieprawidłowości związane z transakcjami poprzez odpowiedni formularz dostępny on-line.

Najczęstsze **przyczyny sporów** to: brak kontaktu z jedną ze stron, nieprawidłowa lub nieterminowa realizacja oferty przez wydawcę, brak akceptacji zrealizowanej oferty przez klienta. Wydawcy uczestniczący w badaniu zgłaszali (pojedynczo) przypadki opóźnień ze strony klientów w akceptacji zrealizowanych zamówień [wywiad 1, wywiad 3]. Po interwencji platformy klienci akceptowali transakcje, a wydawcy otrzymywali należne im środki. Według platformy spory zazwyczaj udaje się szybko rozwiązać, a strony nie kwestionują rozstrzygnięć. „Bardzo rzadko zdarzają się trudne spory, które wymagają wymiany większej ilości e-maili. Na około 16.000 współprac zdarzyły się do tej pory 4 takie przy-

4 <https://reachablogger.pl/cennik>

5 Sosnowski R. 16.04.2019 op. cit.

padki. Wszystkie spory zakończyły się polubownie”. [FAQ] Oprócz mechanizmu rozstrzygnięcia sporów w Regulaminie przewidziano **procedurę reklamacyjną** dotyczącą działania platformy.

Wydawcy mogą swobodnie korzystać z usług innych platform, a rozmówcy przyznawali, że to robią, szczególnie dlatego, że mogą uzyskać więcej zleceń (np. z Whitepress czy Linkhouse) [wywiad 1, wywiad 3, Opinie o ReachaBlogger]. Jednak po nawiązaniu współpracy przez wydawców i reklamodawców za pośrednictwem ReachaBlogger.pl **nie wolno im współpracować poza serwisem bez uprzedniej pisemnej zgody platformy**. Każdy przypadek naruszenia podlega karze umownej w wysokości 1000 zł, płatnej solidarnie na rzecz platformy. [art. 9 pkt 10 Regulaminu].

Ocena

Platforma wydaje się dobrze wyważać interesy wydawców i reklamodawców (klientów). Jej zysk jest bezpośrednio powiązany ze sprzedażą usług (publikacji) przez zarejestrowanych w niej wydawców swoim klientom-reklamodawcom – głównym źródłem przychodów platformy jest prowizja od wynagrodzenia wydawców. Dzięki temu dobra współpraca z wydawcami i reklamodawcami jest równie ważna, co z kolei tworzy warunki do obopólnie korzystnej współpracy. Platforma weryfikuje dane podawane przez wydawców, co zarówno uwiarygodnia serwis w oczach reklamodawców, jak i pomaga zagwarantować uczciwe warunki konkurencji między wydawcami. Ograniczenie komunikacji do kanału platformy (czat, e-formularze, e-mail) jest pomocne w rozpatrywaniu ewentualnych sporów, choć spowalnia proces negocjacji.

System naliczania prowizji jest przejrzysty i jasny, mimo że jeden z rozmówców [wywiad 2] uznał prowizję za wysoką, a wydawcy dysponują swobodą w ustalaniu cen na poziomie, który uznają za odpowiedni. Stosunkowo niski próg wejścia, wynoszący 500 użytkowników / followersów, czyni platformę atrakcyjną dla początkujących blogerów. Przyjęte rozwiązania prawne wydają się adekwatna do nieregularnego charakteru zleceń, które raczej nie będą stanowić ekwiwalentu zatrudnienia w pełnym (czy nawet niepełnym) wymiarze czasu pracy. Wymóg rozliczania się poprzez podmiot gospodarczy może wydawać się dyskryminujący dla blogerów nieprowadzących działalności gospodarczej. Przy czym należy zaznaczyć, że inna, powszechnie znana platforma, useme.com, oferuje każdemu freelancerowi pośrednictwo w wystawianiu faktur VAT obciążających klienta za wykonaną pracę⁶.

⁶ <https://help.useme.eu/hc/pl/articles/360023202471-Jak-rozliczy%C4%87-swojego-klienta-faktur%C4%85-bez-firmy#usafe> [dostęp: 17.01.2023]

Źródła

- Strona internetowa platformy: www.reachablogger.pl [dostęp: 17.01.2023].
- FAQ platformy <https://reachablogger.pl/faq/> [dostęp: 17.01.2023]
- Blog platformy: <https://reachablogger.pl/blog/> [dostęp: 17.01.2023]
- Regulamin: <https://reachablogger.pl/regulamin.pdf> [dostęp: 17.01.2023].
- Wywiady z wydawcami ReachaBlogger: wywiad 1 (15.11.2022, rozmowa telefoniczna), wywiad 2 (17.11.2022, rozmowa telefoniczna), wywiad 3 (18.11.2022, e-mail).
- Opinie o firmie ReachaBlogger w: Zarabiajprzez24.pl (strona internetowa) <https://zarabiajprzez24.pl/reachablogger/> [dostęp: 17.01.2023].
- Komentarze w: Pieprzyć z fantazją (blog) „Moja opinia o platformie ReachaBlogger” <https://pieprzyczfantazja.pl/2021/05/moja-opinia-o-platfor-mie-reachablogger/> [dostęp: 17.11.2023].

Studium przypadku 2: FIXLY

Opis platformy

Fixly.pl to cyfrowa platforma pracy, oferująca „odwrócony model serwisu ogłoszeniowego”. Klienci, którymi najczęściej są osoby fizyczne poszukujące konkretnych usług, zamieszczają zapytania ofertowe (opisy / specyfikacje potrzebnej usługi). Platforma łączy klientów z zarejestrowanymi usługodawcami. Rola platformy sprowadza się zatem do skojarzenia ze sobą stron, które następnie między sobą ustalają warunki współpracy. Dostępne usługi to: budownictwo, projektowanie, (re)aranżacja wnętrz, naprawy i konserwacja, montaż, sprzętanie, prace ogrodowe, organizacja imprez, transport, usługi finansowe, administracyjne i prawne, usługi zdalne, szkolenia i edukacja, zdrowie i uroda, usługi „złotej rączki”.

Klasyfikacja NACE: 63, 12, Z (działalność portali internetowych); 63, 11, Z (przetwarzanie danych; hosting i podobna działalność); 62, 09, Z (pozostała działalność usługowa w zakresie technologii informacyjnej i komputerowych); 73, 1 (reklama); 62, 03, Z (działalność związana z zarządzaniem urządzeniami komputerowymi); 47, 91 (sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub Internet); 62, 01, Z (działalność związana z oprogramowaniem); 63, 99, Z; (pozostała działalność usługowa w zakresie informacji); 62, 02 (działalność związana z doradztwem w zakresie informatyki); 73, 12, C (pośrednictwo w sprzedaży miejsca na cele reklamowe w mediach elektronicznych (Internet)); 63, 99 (pozostała działalność usługowa w zakresie informacji, gdzie indziej niesklasyfikowana).

Typ platformy według klasyfikacji *Don't GIG Up, Never!*: 3.

Portal Fixly.pl jest prowadzony przez firmę Grupa OLX sp. z o.o., zarejestrowaną i mającą siedzibę w Polsce. Jedynym udziałowcem spółki jest ponadnarodowa korporacja OLX Group B.V. z siedzibą w Holandii. Firma ta ma platformy ogłoszeniowe w kilku krajach, przy czym Fixly jest jedyną cyfrową platformą pracy.

Na platformie zarejestrowanych jest ponad 288 850⁷ wykonawców (są to zarówno firmy, jak i osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą lub niemające takiej działalności), w tym np. 98 600 w kategorii „złota rączka”⁸. Liczba aktywnych wykonawców zmienia się. Wpływa na nią także czas trwania zleceń [wywiad]. Platforma nie podaje, ilu użytkowników zdecydowało się na rejestrację jako „Użytkownik biznesowy” (nie jest to obowiązkowe i wiąże się z weryfikacją przez platformę danych rejestracyjnych użytkownika w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej). Informacje te są podane w profilu użytkownika⁹.

⁷ Dane pochodzą z: <https://fixly.pl/> [dostęp: 17.01.2023].

⁸ Dane pochodzą z: <https://fixly.pl/kategorie/zlota-raczka> [dostęp: 17.01.2023].

⁹ Rozwiązanie to zostało wprowadzone przez platformę jako działanie wyprzedzające wobec

Warunki zatrudnienia i pracy

Relacje między platformą a jej użytkownikami, zarówno jej klientami, którzy potrzebują usługi (np. naprawy ciekącego kranu), jak i wykonawcami, czyli osobami świadczącymi usługi (np. hydraulikiem, który może naprawić kran), określa Regulamin, który użytkownicy akceptują w momencie rejestracji. Regulamin podlega prawu polskiemu. Odwołuje się również do Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1150 z dnia 20 czerwca 2019 r. w sprawie propagowania sprawiedliwości i przejrzystości dla użytkowników korzystających z usług pośrednictwa internetowego. Nie ma tu odniesień do przepisów związanych z zatrudnieniem. Co więcej, **zabronione jest zamieszczanie zapytań lub ofert zawierających „oferty pracy oraz poszukiwania pracy”** [par. 3 pkt 7 Załącznika nr 1 do Regulaminu]. Ponadto na stronie internetowej platformy znaleźć można odniesienia do Prawa przedsiębiorców, w zakresie związanym z nierejestrowaną działalnością gospodarczą¹⁰.

Platforma nie ingeruje oraz nie ponosi odpowiedzialności za świadczenie usług przez usługodawcę na rzecz **zleceniodawcy, czyli klienta, ani za jego warunki**, ponieważ **są one uzgadniane autonomicznie między klientem a usługodawcą**, po wybraniu przez klienta usługodawcy spośród oferentów odpowiadających na jego zapytanie ofertowe¹¹. Dotyczy to wynagrodzenia za usługę, jak i przygotowania miejsca wykonywania usługi przez klienta oraz innych aspektów świadczenia usługi. W celu lepszego zabezpieczenia wzajemnych interesów. Klient i wykonawca mogą (choć nie muszą) podpisać umowę w formie pisemnej, tak jak to zaleca platforma... W Regulaminie zapisano, że klient „powinien przygotować miejsce, w którym Wykonawca będzie mógł wykonać umowę w sposób niezagrażający życiu i zdrowiu jak również umożliwić Wykonawcy prawidłowe wykonanie Usługi” [par. 10 pkt 3 Regulaminu]. Platforma nie podaje żadnych wytycznych dotyczących stawek za wykonanie konkretnych usług. Zabrania się natomiast zamieszczania zapytań sugerujących, że usługodawca (wykonawca) nie otrzyma wynagrodzenia lub otrzyma wynagrodzenie za wykonanie usługi w formie barteru.

Szczególnym przypadkiem są usługi montażu mebli kuchennych IKEA realizowane w ramach tzw. Programu Partnerskiego, w którym IKEA jest partnerem Fixly. W tym wypadku stosuje się standardowe wytyczne IKEA, które wymagają sporządzenia pisemnej formy umowy i określenia niezbędnych warunków, które klient musi spełnić (m.in. dostęp do sprawnej toalety i umywalki dla usługodawcy), a także podane są orientacyjne stawki za montaż poszczególnych elementów mebli.

Opisane uregulowania noszą znamiona **usługi B2B** i **nie wiążą się ze stosunkiem** pracy ani nie gwarantują praw pracowniczych. Jeśli **usługodawca jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą** (samozatrudnienie),

obowiązku rozróżnienia między osobą prawną a osobą fizyczną, wynikającego z prawa UE dotyczącego ochrony konsumentów na rynkach cyfrowych (OMNIBUS, DAC7) (IDI).

¹⁰ <https://pomoc.fixly.pl/hc/pl/articles/4406386695826-Jak-to-dzia%C5%82a->; <https://pomoc.fixly.pl/hc/pl/articles/4406386386450-FAQ-dla-Wykonawcy>

¹¹ Innymi słowy, platforma zastrzega, że nie ponosi odpowiedzialności za prace wykonane przez hydraulika, który został znaleziony za pośrednictwem platformy i wynajęty przez klienta do naprawy jego ciekącego kranu, ponieważ warunki wykonania usługi są ustalane autonomicznie przez klienta i wykonawcę.

jest prawnie zobowiązany do opłacania składek na ubezpieczenie społeczne, zdrowotne i wypadkowe, co uprawnia go do ochrony socjalnej i dostępu do publicznej służby zdrowia, a także może opłacać dobrowolne składki na ubezpieczenie chorobowe (uprawniające do zasiłku chorobowego i macierzyńskiego). Podobnego obowiązku prawo nie przewiduje wprost w odniesieniu do osób fizycznych prowadzących prawnie dozwoloną **nierejestrowaną działalność gospodarczą**¹², przez co osoby te są pozbawione ochrony socjalnej. Istnieją jednak interpretacje orzecznicze wydane przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych, które uznają taką działalność za pracę wykonywaną na podstawie *umowy zlecenie*, której zawarcie wiąże się z opłacaniem obowiązkowych składek na ubezpieczenie społeczne, wypadkowe i zdrowotne (o ile zleceniobiorca nie posiada innych tytułów do ubezpieczenia) oraz dobrowolnej składki na ubezpieczenie chorobowe (uprawnia do zasiłku chorobowego i macierzyńskiego).

Rejestracja na platformie jest bezpłatna – zarówno dla klientów, jak i usługodawców, nie jest też pobierana żadna opłata abonamentowa. Platforma pobiera jednak od wykonawców tzw. punkty Fixly za zamieszczanie ofert w odpowiedzi na zapytania publikowane przez klientów platformy (punkty można również wydać na inne usługi dostępne w Fixly). Punkty są sprzedawane przez platformę w pakietach ważnych przez 30 dni lub 180 dni, w zależności od pakietu¹³. Przy rejestracji usługodawca otrzymuje bezpłatny pakiet powitalny 15 punktów Fixly ważny przez 14 dni. Za każdą złożoną ofertę platforma pobiera od wykonawcy od 0 do 50 punktów Fixly. Liczba pobieranych punktów zależy od popytu na usługę i stawki za jej wykonanie, przy czym mechanizm korekcyjny zapobiega gwałtownemu wzrostowi cen w przypadku gwałtownego wzrostu popytu na usługi świadczone przez wykonawców [wywiad z menedżerem z Fixly]. Większość ofert, według menedżera Fixly, nie wiąże się z pobraniem punktów Fixly.

Zapytania klientów **są automatycznie dopasowywane** do wykonawców w zależności od treści zapytania i zakresu zlecenia, jego lokalizacji oraz danych wykonawcy: jego/jej oceny, otrzymanych wcześniej zapytań, świadczonych usług, profilu i strony na Fixly. Ocena opiera się na opiniach, które klienci mogą opcjonalnie zamieszczać, komentując zrealizowane usługi. Algorytm jest tak skonstruowany, aby nie dyskryminować wykonawców, którzy nie mają jeszcze żadnej opinii, gdyż w przeciwnym razie nowi wykonawcy byłiby z góry na niekorzystnej pozycji [wywiad z menedżerem z Fixly]. Opinia klienta jest zamieszczana na profilu wykonawcy, zawiera imię klienta, jego awatar i miasto zamieszkania i jest zamieszczana na profilu wykonawcy, który może na odpowiedzieć na nią jednym komentarzem.. W Regulaminie wymienione są rodzaje treści, które zgodnie z obowiązującymi przepisami nie mogą być zamieszczane w opiniach lub komentarzach do opinii. Usługodawca może, w oparciu o opinie klientów, uzyskać status Rekomendowanego Wykonawcy, który będzie widoczny dla klienta w jego ofertach składanych w serwisie.

Co do zasady, najwyżej pięciu wykonawców może zamieścić swoje oferty w od-

¹² Dotyczy to osób, których przychody z danej działalności nie przekraczają 50% minimalnej stawki wynagrodzenia (stawka miesięczna w 2022 r. to 1505 zł), oraz które nie prowadziły działalności gospodarczej w ciągu uprzednich 60 miesięcy. Przychody muszą być udokumentowane oraz wykazane w rocznym zeznaniu podatkowym danej osoby. Nie są wymagane żadne formalności ani zgłoszenie do właściwych organów.

¹³ <https://pomoc.fixly.pl/hc/pl/articles/360000013459> [dostęp: 17.01.2023]

powiedzi na jedno zapytanie. Oferty są publikowane w kolejności ich złożenia. W przypadku, gdy klient złożył zapytanie za pośrednictwem strony konkretnego wykonawcy na portalu Fixly, dopuszcza się złożenie maksymalnie czterech ofert konkurencyjnych od innych wykonawców. W obu scenariuszach możliwe jest dodanie jeszcze jednej oferty przez wykonawcę, który wykupił usługę „Wyślij szóstą ofertę”. Inne, dodatkowo płatne usługi to: dostęp do zapytań złożonych przez zlecających w promieniu ponad 50 km od miejsca pracy wskazanego przy rejestracji, wcześniejsze powiadomianie o nowych zapytaniach, ujawnienie numeru telefonu klienta, któremu wykonawca wysłał ofertę oraz rozbudowany profil publiczny na stronie internetowej platformy (profil taki zawiera dodatkowe informacje i dane kontaktowe i cieszy się popularnością wśród usługodawców nieposiadających własnej strony internetowej).

Po otrzymaniu ofert klient kontaktuje się z wykonawcami i wybiera najlepszą z nich. Zabronione jest publikowanie na platformie ofert, zgodnie z którymi wielu wykonawców wykonuje całość lub część usługi, ale tylko niektórzy wykonawcy otrzymują za to wynagrodzenie.

Platforma zapewnia klientom i wykonawcom bezpłatny dostęp do usługi Płatności Fixly, która opiera się na rachunku powierniczym, służącym do rozliczeń bezgotówkowych. Usługa została uruchomiona w odpowiedzi na zapotrzebowanie klientów na realizację transakcji bezgotówkowych [wywiad z menedżerem z Fixly]. Za korzystanie z niej wykonawcy mogą otrzymać dodatkowe punkty.

Po uzgodnieniu ceny usługi klient wpłaca odpowiednią kwotę na konto Płatności Fixly. Wykonawca otrzymuje pieniądze po potwierdzeniu przez klienta wykonania usługi lub w ciągu 192 godzin od takiego potwierdzenia dokonanego przez wykonawcę, chyba że klient zgłosi problem (i płatność zostanie wstrzymana). W takim przypadku pieniądze mogą zostać zwrócone klientowi, jeśli: (1) obie strony zgodnie oświadczą, że umowa została rozwiązana, lub (2) klient złożył zawiadomienie do organów ścigania o możliwości popełnienia przestępstwa przez wykonawcę, lub (3) klient przedstawi dokumentację zdjęciową na potwierdzenie wykonania usługi niezgodnie z ustaleniami, a wykonawca nie przedstawi dokumentacji zdjęciowej na potwierdzenie wykonania usługi zgodnie z nimi, lub (4) platforma uzna zasadność zgłoszenia problemu przez klienta w oparciu o dotychczasową historię zgłoszonych problemów dotyczących wykonywania usług przez tego wykonawcę.

W praktyce rola platformy w rozpatrywaniu reklamacji dotyczących relacji klient – wykonawca jest ograniczona [wywiad z menedżerem z Fixly; opinie na Trustpilot]. Fixly nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności **za nienależyte wykonanie lub niewykonanie** umowy przez usługodawcę (wykonawcę) i klienta (kontrahenta) lub odpowiedzialności za prawdziwość i dokładność danych podanych przez nich na platformie Fixly.

Platforma posiada procedurę składania skarg dotyczących nieprzestrzegania przez nią regulaminu lub przepisów Rozporządzenia (UE) 2019/1150, trudności technologicznych, podejmowanych przez nią działań mających wpływ na użytkowników biznesowych oraz blokowania wybranych treści ich kont. Przewiduje ona możliwość mediacji na wniosek użytkowników biznesowych.

Ocena

Korzystanie z platformy Fixly wymaga minimum formalności, co czyni je łatwym i wygodnym, przy czym platforma dostarcza o wiele szybciej i znacznie więcej trafnych wyników niż zamieszczanie czy odpowiadanie na ogłoszenia w mediach. Z tego powodu daje ona doskonały dostęp do ofert pracy dla freelancerów. Ponieważ platforma nie weryfikuje tożsamości użytkowników, ani nie bierze odpowiedzialności za podawane przez nich informacje, jest w sposób oczywisty atrakcyjna również dla nieuczciwych wykonawców (usługodawców) lub zleceńodawców.

Rola platformy w zasadzie ogranicza się do łączenia klienta (zamawiającego) z usługodawcą (wykonawcą), którzy następnie między sobą uzgadniają rzeczywiste warunki usługi. Dlatego opinie o platformie są kształtowane przez konkretne doświadczenia użytkowników z dwustronnymi relacjami klient –wykonawca nawiązanymi za jej pośrednictwem. Z tego powodu opinie takie mają tendencję do skrajności. Ponieważ relacje te kształtują się co do zasady w trakcie bezpośrednich kontaktów poza platformą i często nie są poparte pisemną umową, w przypadku wystąpienia nadużyć skuteczne dochodzenie roszczeń przez strony może być utrudnione lub wręcz niemożliwe. Platforma nie dostarcza żadnych mechanizmów ani wytycznych, które mogłyby wspierać tworzenie standardów w relacjach klient –wykonawca lub zapobiec powstawaniu szarej strefy.

Ponadto, użytkownicy zgłaszali pewne kwestie dotyczące mechanizmu działania platformy (opinie na Trustpilot), które miały konsekwencje finansowe dla wykonawców. Ograniczenie formalności jak się wydaje stwarza przestrzeń do publikowania fikcyjnych zapytań, przez co odpowiadający wykonawcy zużywają na darmo punkty Fixly. Szczególnie, że publikowanie zapytania nie wiąże się z opłatą (opinie na Trustpilot). Sam system wyceny oparty na punktach może wiązać się z ryzykiem utraty pieniędzy. Ponieważ punkty są sprzedawane tylko w pakietach o ograniczonym okresie ważności, wykonawca, który otrzymuje zbyt mało zapytań, może nie być w stanie wykorzystać swojego pakietu przed upływem jego terminu ważności. Ponadto kilku wykonawców informowało o zauważalnym spadku zgłoszeń krótko po zakupie pakietu, co interpretowali jako celowe działanie (opinie na Trustpilot) – tego typu opinie nie są możliwe do zweryfikowania, ze względu na niejawność algorytmu, która okazuje się być bronią obosieczną.

Źródła

- Strona internetowa platformy: <https://fixly.pl/>
- Regulamin platformy (obowiązujące od 06.09.2022): <https://pomoc.fixly.pl/hc/pl/articles/360000013459>
- Fixly.pl 296 opinii na Trustpilot (strona internetowa) <https://pl.trustpilot.com/review/fixly.pl> [dostęp: 17.01.2023].
- Wywiad z menedżerami Fixly (on-line) [24.11.2022]
- Wywiady z użytkownikiem (klientem) Fixly (osobisty) [23.11.2022]

Studium przypadku 3: TaskHero

Opis platformy

TaskHero (dawniej TakeTask) to aplikacja mobilna, która umożliwia zlecanie, wykonywanie i weryfikację zadań na dużą skalę w wielu lokalizacjach jednocześnie dla dowolnej branży. Wykorzystywana jest do **crowdsourcingu mikro-zadań**, takich jak: zrobienie kilku zdjęć we wskazanych sklepach i spisanie cen produktów, sprawdzenie jakości obsługi w restauracji lub sklepie (tajemniczy klient). Zaletą dla klienta jest bardzo szybki czas wykonania zadania, a dla pracownika – uzyskanie dodatkowego dochodu przy robieniu zakupów: „każdy, kto ma smartfon z kamerą i GPS-em, może wykonywać określone działania w swojej okolicy w celach zarobkowych. Ta idea przypadła do gustu szczególnie młodzieży” (Nowosielski 2017).

Klasyfikacja NACE: 62.01 Z (działalność związana z oprogramowaniem); 18 (poligrafia i reprodukcja zapisanych nośników informacji), 53,20 Z (Pozostała działalność pocztowa i kurierska); 62 (działalność związana z oprogramowaniem i doradztwem w zakresie informatyki oraz działalność powiązana); 63 (usługi w zakresie informacji); 64,19 Z (Pozostałe pośrednictwo pieniężne); 66,19 Z (pozostała działalność wspomagająca usługi finansowe, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych), 70 (Działalność firm centralnych; doradztwo związane z zarządzaniem); 73 (Reklama i badanie rynku); 78 (Działalność związana z zatrudnieniem)

Typ platformy według klasyfikacji projektu *Don't GIG Up, Never!*: 4.

Platforma (aplikacja) TaskHero jest prowadzona przez TakeTask S.A., polską spółkę akcyjną (firma nastawiona na zysk), z siedzibą prawną w Polsce i kapitałem zakładowym w wysokości 145.795 zł. Spółka nie jest częścią **żadnej korporacji transnarodowej**.

Liczbę osób pracujących na platformie szacuje się na kilka tysięcy¹⁴.

¹⁴ W 2017 roku: zob. <https://www.parkiet.com/technologie/art20779861-taketask-chce-sie-rozpedzic>

Warunki zatrudnienia i pracy

Pracownicy mogą zarejestrować się i korzystać z usług platformy **bezpłatnie**. Aby założyć konto w aplikacji TaskHero, użytkownik musi pobrać i zainstalować ją na urządzeniu mobilnym¹⁵ oraz zaakceptować Regulamin. Pracownikami mogą być osoby fizyczne posiadające lub nieposiadające działalności gospodarczej, w tym osoby o ograniczonej zdolności do czynności prawnych, pod warunkiem uzyskania zgody przedstawiciela ustawowego.

Relacje pomiędzy platformą a pracownikiem określa regulamin, którego akceptacja podczas procesu rejestracji oznacza zawarcie umowy ramowej o świadczenie usług elektronicznych przez platformę na rzecz pracownika, a następnie zgodnych z Kodeksem cywilnym umów o wykonanie mikrozadań, zawieranych automatycznie przy przyjmowaniu przez pracownika ofert wykonania poszczególnych zadań. Umowa ramowa oraz umowy cywilnoprawne są dwustronne, a ich realizacja **podlega prawu polskiemu**.

W zależności od rodzaju zadania wskazanego w danej ofercie oraz statusu prawnego pracownika stosuje się trzy **rodzaje umów**, które zostały wskazane w Tabeli 3. Ten sam pracownik może jednocześnie wykonywać zadania na podstawie różnych rodzajów (zawieranych oddzielnie) umów. Proces zawierania i przedłużania umów jest automatyczny.

Ponieważ żaden z trzech rodzajów umów nie jest umową o pracę, nie mają zastosowania przepisy Kodeksu pracy i prawa pracownicze. Pracownicy, którzy wykonują zlecenia w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, sami odpowiadają za odprowadzanie składek do państwowego systemu ubezpieczeń, dzięki czemu mogą korzystać z ochrony socjalnej i uzyskać dostęp do publicznej służby zdrowia – niezależnie od rodzaju zawartej umowy. Pracownicy nieprowadzący działalności gospodarczej korzystają z ochrony socjalnej tylko w przypadku zawarcia umowy zlecenia, którą stosuje się do *zleceń* o charakterze usługowym (umowa starannego działania). W tym przypadku ochrona socjalna obejmuje ubezpieczenie emerytalne, rentowe, wypadkowe, chorobowe i macierzyńskie oraz dostęp do publicznej służby zdrowia. *Umowa o dzieło*, która zgodnie z prawem może być stosowana tylko do zadań twórczych (umowa rezultatu, np. zrobienie zdjęcia lub napisanie tekstu), nie zapewnia żadnej ochrony socjalnej.

¹⁵ W celu prawidłowego i pełnego korzystania z Aplikacji, Użytkownik powinien dysponować urządzeniem mobilnym z systemem Android 6.0 lub wyższym, modułem GPS oraz mającym dostęp do sieci Internet oraz wyposażonym w aparat fotograficzny o minimalnej rozdzielczości 5Mpix i w możliwość nagrywania dźwięku i wideo. [Regulamin TAKE HERO dla UŻYTKOWNIKÓW, Art. 3]

Tabela nr 3 Rodzaje umów zawieranych z użytkownikami TaskHero na wykonanie mikrozadań.

I.p.	Typ zadania	Status prawny pracownika	Rodzaj zawartej umowy	Konsekwencje dla praw pracowniczych i ochrony socjalnej
1	Praca, której rezultat jest materialny	Nieistotne	Jednorazowa umowa o dzieło	Brak praw pracowniczych. Brak ochrony socjalnej. Brak obowiązku opłacania składek na ubezpieczenie społeczne i publiczny system ochrony zdrowia. Zamawiający jest zobowiązany do zgłoszenia umowy do ZUS w celu ewentualnej kontroli.
2	Usługa	Osoba nieprowadząca działalności gospodarczej	Umowa zlecenie na okres wykonywania zadania + kolejne 2 miesiące po upływie miesiąca kalendarzowego, w którym upłynął termin wykonania zadania. W przypadku przyjęcia przez pracownika kolejnego zadania tego typu w trakcie trwania umowy, przedłuża się na kolejny okres itd. W przeciwnym razie umowa wygasa. Wygasa również z chwilą rozwiązania umowy ramowej.	Brak praw pracowniczych. Zapewniona ochrona socjalna z pewnymi ograniczeniami. Obowiązkowe składki na ubezpieczenie społeczne, wypadkowe i zdrowotne (z wyjątkiem pewnych sytuacji ¹⁶) oraz dobrowolne składki na ubezpieczenie chorobowe (decyduje pracownik) opłacane są za zleceniobiorcę (pracownika) przez zleceniodawcę.
3	Usługa	Osoba prowadząca działalność gospodarczą, mająca konto na platformie w ramach tej działalności	Umowa jednorazowa na świadczenie usługi	Brak praw pracowniczych. Zapewniona ochrona socjalna z pewnymi ograniczeniami. Obowiązkowe składki na ubezpieczenie społeczne, zdrowotne i wypadkowe opłacane przez samego zleceniobiorcę.

Regulamin stanowi, że użytkownik udziela niewyłącznej licencji na rzecz TakeTask SA na korzystanie z utworów (w szczególności zdjęć i innych materiałów) powstałych w wyniku wykonania zadania. W ramach licencji platforma może eksploatować utwory bez wskazywania imienia i nazwiska ani pseudonimu użytkownika, może decydować o pierwszym publicznym udostępnieniu utworów oraz wykonywać prawo do integralności utworów i prawo nadzoru nad korzystaniem z utworów.

Ponieważ TakeTask działa na zasadzie agencji pracy tymczasowej, na podstawie przepisów prawa jest zobowiązany do monitorowania i dokumentowania pracy wykonywanej na rzecz tego samego klienta TakeTask przez pracowników nieprowadzących działalności gospodarczej oraz do wymagania w tym celu dodatkowych dokumentów od takich pracowników¹⁷.

¹⁶ Jeśli osoba posiada inne tytuły do ubezpieczenia społecznego: (np. pracownik zarabiający co najmniej minimalne wynagrodzenie) obowiązkowe jest tylko ubezpieczenie zdrowotne (uprawnienie do dostępu do publicznej służby zdrowia). Składki nie są opłacane w przypadku ucznia lub studenta do 26 roku życia ubezpieczonego przez szkołę, uczelnię, rodziców lub opiekuna.

¹⁷ Dana osoba nie może legalnie pracować w ramach zleceń tymczasowych przez okres dłuższy niż 36 miesięcy u tego samego pracodawcy.

Przydzielanie zadań/prac

Daną ofertę otrzymują wszyscy zarejestrowani użytkownicy TaskHero, którzy mogą wykonać nowe zadanie, dostępne dla ich lokalizacji wskazanej przez GPS. Niektóre oferty mogą być udostępniane tylko wybranym użytkownikom, w zależności od ich rangi, doświadczenia, umiejętności lub kwalifikacji zawodowych, czy statusu prawnego (prowadzenie lub nieprowadzenie działalności gospodarczej). Ranga użytkownika zależy od liczby punktów doświadczenia zdobytych dzięki realizacji zadań.

W niektórych przypadkach użytkownik może przyjąć ofertę dopiero po ukończeniu szkolenia organizowanego przez platformę lub jej klienta. Oferta zawiera szczegóły zlecenia (zakres, sposób, wytyczne, termin, miejsce), a także oferowane wynagrodzenie (rodzaj, wysokość) oraz liczbę „punktów doświadczenia”, które użytkownik otrzyma po jego zakończeniu. Zlecenia mogą być wynagradzane gotówką lub w formie bonów zakupowych lub kuponów rabatowych. Forma i kwota może różnić się w zależności od statusu użytkownika (prowadzący działalność gospodarczą lub nieprowadzący działalności gospodarczej, płatnik VAT itp.)

Użytkownik może przyjąć lub zignorować ofertę wykonania zadania. Zadanie zostanie przekazane osobie, która jako pierwsza dokonała jego rezerwacji. Po zaakceptowaniu zadania, użytkownik musi je wykonać w ciągu dwóch godzin. Platforma weryfikuje podawane dane na podstawie lokalizacji GPS pracownika. Zastrzega sobie również prawo do sprawdzenia u klienta, czy zadanie zostało wykonane prawidłowo. Klienci mają dostęp do platformy i mogą samodzielnie pobrać wyniki realizacji zadania. Niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie zadania przez pracownika wiąże się z utratą punktów doświadczenia przyznanych za to zadanie. W przypadku, gdy użytkownik nie wykona zadania w określonym czasie lub nie wykona go prawidłowo, jego wynagrodzenie zostanie zmniejszone lub w ogóle nie zostanie przyznane, o czym platforma poinformuje użytkownika. Użytkownik, który nie zgadza się z decyzją platformy, może dochodzić swoich praw na drodze sądowej.

Za wykonanie jednego zadania można zarobić od kilku do kilkunastu złotych (Nowosielski 2017). Wynagrodzenie za poprawnie wykonane zadania zapisywane jest na koncie użytkownika. Wypłata następuje w ciągu 21 dni od złożenia przez użytkownika wniosku o przelanie środków zgromadzonych na jego/jej koncie. Wniosek może być złożony w dowolnym momencie. Pracownicy, którzy wykonują zadania w ramach prowadzonej działalności gospodarczej otrzymują wynagrodzenie po wystawieniu faktury.

Platforma nie posiada mechanizmu rozstrzygania sporów. Użytkownicy mogą składać reklamacje dotyczące funkcjonowania usług elektronicznych, a także prawidłowości przyznawania gratyfikacji za wykonane zadania. Zgodnie z regulaminem platforma powinna rozpatrzyć reklamacje i udzielić na nie pisemnej odpowiedzi w ciągu 14 dni.

Platforma ma prawo rozwiązać umowę ramową z użytkownikiem i usunąć jego/jej konto z ważnych powodów, w szczególności gdy użytkownik nie przestrzega regulaminu. Użytkownik może w każdej chwili wypowiedzieć umowę i zrezygnować z konta. Nie obowiązują żadne klauzule o zakazie konkurencji.

Ocena

Analizowany przypadek jest ciekawym przykładem próby pogodzenia możliwości biznesowych stworzonych przez technologie informacyjne z prawem, które wydaje się być słabo dostosowane do tej sytuacji. W przypadku tej platformy mamy do czynienia z mikrozadaniami o niskiej wartości jednostkowej realizowanymi w rozproszonych lokalizacjach. Wykonywanie tych zadań może być zatem jedynie szansą na uzyskanie niewielkiego, okazjonalnego dochodu, nieporównywalnego nawet z pracą w niepełnym wymiarze godzin. Tym niemniej realizacja tych zadań podlega ogólnie obowiązującym przepisom dotyczącym wynagrodzenia za pracę osób fizycznych, co pociąga za sobą obciążenia administracyjne, które w tym przypadku można uznać za nieproporcjonalne. Platforma dostosowała swój model działania do tych przepisów, jednocześnie zmniejszając obciążenia poprzez automatyzację procesów, w tym zawierania i przedłużania umów.

Przyszłość TaskHero jest jednak niepewna, gdyż popyt na usługi crowdworkingowe w Polsce jest szacowany przez TakeTask jako zbyt mały, a przepisy podatkowe są zbyt skomplikowane, aby rozwijać inne usługi niż audyty w sklepach (E-mail od TakeTask).

Źródła

- Strona internetowa platformy: <https://taskheroapp.com/>
- E-mail od TakeTask z dnia 07.10.2022
- Parkiet.com (strona internetowa) 03.04.2017 TakeTask chce się rozpędzić <https://www.parkiet.com/technologie/art20779861-taketask-chce-sie-rozpedzic>
- Nowosielski, Piotr 14.02.2017 Historia rozwoju aplikacji TakeTask. Wywiad z Sebastianem Starzyńskim <https://beesfund.com/blog/historia-rozwoju-aplikacji-taketask-wywiad-sebastianem-starzynskim/>



DON'T GIG UP
NEVER!